

工作简报

聊城市百货大楼办公室编印

1986年8月5日

实行服务规范化、标准化 把工作推向新水平

七月三十一日，我店贯彻、实施规范、标准化服务誓师大会在我店会议室召开。市政府张市长，地区商业局基层科杜科长，市商业局狄局长、张局长、杜主任、陈科长及我店干部职工近四百人参加了大会。

会议由书记张金栋主持。经理许振清作了动员报告，副经理张霞组织学习了《营业员服务规范》；组技股股长姜秀玲组织学习了实施办法。党员代表及共青团、职工代表在会上表了决心。

实行服务规范化，是开创商业服务工作新局面，适应改革，振兴经济，提高服务质量，改善企业管理所采取的有力措施。是促进“两个文明建设，两个效益提高”的不可缺少的办法。特别是我店，服务工作水平的提高一直是地市领导所关注和广大顾客所企望的。这次实施服务规范化，就是要争创我区第一流的服务水平。我们不仅要做到有主动热情的服务态度，而且力争为顾客提供更周到、更方便的服务程序、方法和增添服务项目。实行包修、包换、包退制度，降低零售起点，拆整卖零；开展预约登记，送货上门；搞好售前、售中、售后

168

服务等；用好文明礼貌用语“十字”，让顾客进店如进家，高兴而来，满意而归。

市商业局张局长代表局党委讲了关于开展服务规范化的意见，最后，张市长代表市政府作了重要讲话和表示祝贺。他在讲话中说，实行服务规范化是商品经济发展的需要，是社会的需要，市场的需要，是企业发展的需要。他强调，要切实把这项工作做好，必须做到四个加强。即加强自身建设，加强群众监督，加强制度落实，加强组织领导。上级领导的讲话，使我店职工受到了教育和鼓舞，更加坚定了做好这项工作的信心。

服务规范化活动已于八月一日在我店实施。